

OPERATORE: **Tecno General s.r.l.**

Anno di riferimento:	2015	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	
			2° SEM.	
			ANNO Intero	x

Per	Denominazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato		
S/A	1 - Tempo di attivazione del servizio	5) per servizi di accesso a banda larga Wireless	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	3	
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	5	
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100%	
				Tempo medio di fornitura	giorni solari	4	
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	621	
S/A	2 - Tasso di malfunzionamento	a) (servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e il numero medio di linee d'accesso a banda larga	%	6,5%	
S/A	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	a) servizi realizzati in Unbundling o tramite strutture proprie	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	21	
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	62,5	
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	97%	
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	20	
S/A	4 - Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	1) tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano"	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Media pesata	secondi	n.a.	
				2) tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi
		3) tempo totale di risposta dell'operatore umano	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%
						Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi
							Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi
				A	5 - Addebiti contestati		Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato
servizi di accesso a Internet a banda larga	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	2,60%				
S/A	6 - Indisponibilità del servizio di accesso in dial-up (1)	Probabilità che nessun modem sia disponibile ad accettare chiamate in dial-up	servizi di accesso a Internet a banda stretta	Denominazione della tipologia di contratto		n.a.	
				Rapporto tra il tempo in cui nessun modem è disponibile ad accettare chiamate in dial-up rispetto al periodo di osservazione	%	n.a.	

Offerta GETBY ADSL Home 7 Mega 1 Mega 32 kbps

		Tipologie di contratto		Descrizione della tipologie di contratto	Home 7 Mega 1 Mega 32 kbps	Wireless
S/A	7 – Velocità di trasmissione dati (2)	a) downloading	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	6452
				Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	2879
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	5769
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	362
		b) uploading		Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	777
				Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	380
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	683
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	44
S/A	8 – Tasso di insuccesso nella trasmissione dati		Rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione effettuate nel periodo in cui è effettuata prova	%	1,5%	
S/A	9 - Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	Metà del tempo per controllare un indirizzo IP valido tramite un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (PING)	servizi di accesso ad Internet da postazione fissa in abbonamento con banda nominale superiore a 128Kbit/s	Percentile 95 del ritardo massimo	msec	14
				Media del ritardo	msec	9,5
				Deviazione standard del ritardo	msec	1,25
S/A	10 – Tasso di perdita dei pacchetti		servizi di accesso ad Internet da postazione fissa in abbonamento con banda nominale superiore a 128Kbit/s	Probabilità di perdita dei pacchetti PING, misurata tramite la valutazione delle perdite dei pacchetti ICMP Echo Request/Reply (PING) inviati ai fini della valutazione del ritardo di Trasmissione Dati in una Singola Direzione di cui all'allegato 4. Si assume che un pacchetto ICMP Echo Request o Echo Reply è perso quando l'esecuzione del comando PING non ha prodotto un valore di ritardo.	%	1,5%

Offerta GETBY ADSL Office 7 Mega 2 Mega 64 kbps

		Tipologie di contratto		Descrizione della tipologie di contratto	Home 7 Mega 2 Mega 64 kbps	Wireless
S/A	7 – Velocità di trasmissione dati (2)	a) downloading	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	6584
				Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	2938
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	5887
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	369
		b) uploading		Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	1813
				Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	888
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	1593
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	99
S/A	8 – Tasso di insuccesso nella trasmissione dati			Rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione effettuate nel periodo in cui è effettuata prova	%	2,7%
S/A	9 - Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	Metà del tempo per controllare un indirizzo IP valido tramite un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (PING)	servizi di accesso ad Internet da postazione fissa in abbonamento con banda nominale superiore a 128Kbit/s	Percentile 95 del ritardo massimo	msec	15,5
				Media del ritardo	msec	8,5
				Deviazione standard del ritardo	msec	1,25
S/A	10 – Tasso di perdita dei pacchetti			Probabilità di perdita dei pacchetti PING, misurata tramite la valutazione delle perdite dei pacchetti ICMP Echo Request/Reply (PING) inviati ai fini della valutazione del ritardo di Trasmissione Dati in una Singola Direzione di cui all'allegato 4. Si assume che un pacchetto ICMP Echo Request o Echo Reply è perso quando l'esecuzione del comando PING non ha prodotto un valore di ritardo.	%	1,4%

Offerta GETBY ADSL Business 7 Mega 2 Mega 256 kbps

		Tipologie di contratto		Descrizione della tipologie di contratto	Home 7 Mega 2 Mega 256 kbps	Wireless
S/A	7 – Velocità di trasmissione dati (2)	a) downloading	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	6650
				Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	2968
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	5946
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	373
		b) uploading		Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	1831
				Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	897
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	1609
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	100
S/A	8 – Tasso di insuccesso nella trasmissione dati		Rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione effettuate nel periodo in cui è effettuata prova	%	4,0%	
S/A	9 - Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	Metà del tempo per controllare un indirizzo IP valido tramite un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (PING)	servizi di accesso ad Internet da postazione fissa in abbonamento con banda nominale superiore a 128Kbit/s	Percentile 95 del ritardo massimo	msec	15,5
				Media del ritardo	msec	12,5
				Deviazione standard del ritardo	msec	2,25
S/A	10 – Tasso di perdita dei pacchetti		Probabilità di perdita dei pacchetti PING, misurata tramite la valutazione delle perdite dei pacchetti ICMP Echo Request/Reply (PING) inviati ai fini della valutazione del ritardo di Trasmissione Dati in una Singola Direzione di cui all'allegato 4. Si assume che un pacchetto ICMP Echo Request o Echo Reply è perso quando l'esecuzione del comando PING non ha prodotto un valore di ritardo.	%	1,9%	